

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0005

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. F. Faes, secretaris)

Datum uitspraak	5 januari 2026
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Bankhelpdeskfraude. De consument is door oplichters, die zich voordeden als bank-medewerkers, ertoe bewogen om vanaf zijn betaalrekening bij de bank geld over te maken naar zijn spaarrekeningen bij een andere bank. Vervolgens is het geld vanaf die spaarrekeningen door de oplichters weggesluisd. Ook is de consument door de oplichters ertoe bewogen om tijdens verschillende telefoongespreken met de bank onware verklaringen af te leggen over het doel van de betalingen naar de spaarrekeningen. De consument vordert vergoeding van zijn schade als gevolg van de bankhelpdeskfraude. De commissie is van oordeel dat – juridisch gezien – sprake is toegestane betalingen. Dat betekent dat er op de bank geen verplichting rust om de schade te vergoeden. Ook heeft de bank haar zorgplicht niet geschonden. De coulanceregeling is in dit geval niet van toepassing. De vordering wordt afgewezen.

1. Procedure

- 1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consument en 4) de dupliek van de bank.
- 1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.
- 1.3 De consument en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consument houdt een betaalrekening aan bij de bank. Ook maakt hij gebruik van de Mobiel Bankieren App van de bank.

- 2.2 Op 20 januari 2025 is de consument gebeld door een persoon die zich voordeed als medewerker van de bank die in samenwerking met de politie werkte aan een onderzoek. Vervolgens hebben verschillende personen de consument ervan overtuigd dat hij moest deelnemen aan het politieonderzoek om zijn geld veilig te stellen en de criminelen te kunnen opsporen die zijn geld hadden gestolen (al de personen met wie de consument contact heeft gehad worden hierna aangeduid met: de oplichter(s)). De oplichters hebben de consument bewogen om meekijksoftware op zijn tablet te installeren. Ook hebben de oplichters de consument ertoe bewogen om een bepaald script te oefenen voor als hij contact zou hebben met de bank. Daarnaast zijn er op naam van de consument twee spaarrekeningen geopend bij bunq (hierna: de spaarrekeningen).
- 2.3 Op 20 januari 2025 om 13:15 uur zijn de limieten van de betaalrekening verhoogd. Vervolgens heeft de consument rond 14:13 uur een overboeking van € 1.800,- willen uitvoeren naar een van de spaarrekeningen. Deze betaling is door de bank tegengehouden en de betaalrekening is geblokkeerd. Vervolgens heeft de consument telefonisch contact opgenomen met de bank. Tijdens dit telefoongesprek is door de bank onder meer gevraagd naar de reden van de voorgenomen overboeking. De consument heeft verklaard dat hij de overboeking wilde uitvoeren vanwege de hogere spaarrente bij bunq, waar hij door een kennis op was gewezen. Ook heeft de bank de vorm van oplichting uitgelegd waarvan de consument het slachtoffer is geworden en dat klanten in opdracht van anderen soms een verklaring moeten geven die niet klopt. Ook is benoemd dat, mocht er achteraf wel sprake zijn van oplichting, de consument zijn geld kwijt is en de bank niets meer voor hem kan betekenen. Omdat de consument bij zijn verklaring bleef, heeft de bank de betaalrekening vrijgegeven. Vervolgens heeft de consument de betaling van € 1.800,- en nog twee andere betalingen naar een van de spaarrekeningen uitgevoerd. Deze en de daarop volgende betalingen naar de spaarrekeningen zijn door de consument goedgekeurd met de Mobiel Bankieren App.
- 2.4 Later die dag heeft de consument geprobeerd om nog een bedrag over te maken naar een van de spaarrekeningen. Die betaling is door de bank tegengehouden en de betaalrekening is opnieuw geblokkeerd. Vervolgens heeft de consument telefonisch contact opgenomen met de bank. Tijdens dit gesprek heeft de consument verklaard dat hij de betaling wilde doen vanwege de hoge spaarrente bij bunq. De bank heeft in het gesprek uitgelegd dat mensen soms een verklaring heel lang oefenen met een zogenaamde bankmedewerker om een verklaring af te leggen om zogenaamd het onderzoek te helpen. Er is ook gevraagd of de consument iemand anders heeft gesproken, waarop de consument heeft aangegeven enkel een andere fraudemedewerker gesproken te hebben en met niemand anders contact te hebben. De bank heeft vervolgens gevraagd of de consument bij zijn verklaring blijft en opnieuw aangegeven dat als het achteraf wel foute boel is, hij zijn geld kwijt is. De consument heeft hierop aangegeven dat hij zich hiervan bewust is en dat hij inmiddels ook boos is op de bank. Omdat de bank het ondanks de verklaringen van de consument niet vertrouwde, heeft de bank de betaalrekening niet vrijgegeven. Ook heeft de bank de consument verzocht om zich de volgende dag bij een kantoor van de bank te melden.

- 2.5 Op 21 januari 2025 is de consument naar een bankkantoor gegaan. Vanaf daar is gebeld met de fraudeafdeling van de bank. Tijdens dit telefoongesprek heeft de consument dezelfde verklaring gegeven over de reden van de overboekingen naar de spaarrekeningen. Ook is door de bank gevraagd waarom er wordt overgemaakt naar meerdere spaarrekeningen. Hierop heeft de consument geantwoord dat hij het geld over meerdere potjes wilde verdelen. Tijdens het telefoongesprek wilde de bank een nadere uitleg geven, waarop de consument heeft aangegeven dat de bank niets hoefde uit te leggen. Verder heeft de consument gezegd dat het zijn geld is en dat hij ermee mag doen wat hij wil; de bank moest de betaalrekening gewoon vrijgeven. De bank heeft vervolgens nog een keer uitgelegd dat zij ziet dat klanten gebeld worden door oplichters die zich voordoen als medewerker van de bank met als reden dat een rekening niet veilig zou zijn en dat zij klanten proberen te laten geloven dat zij de echte bank zijn. Ook nu wordt opnieuw benadrukt dat als de consument bij zijn verklaring blijft en er achteraf wel uit voorkomt dat derden hem gevraagd hebben geld over te maken, de schade voor hemzelf is. Hierop heeft de consument geantwoord dat hij het helemaal begrijpt. Omdat de consument bij zijn verklaring bleef, heeft de bank de betaalrekening gedeblokkeerd. Na het bezoek aan het bankkantoor heeft de consument twee betalingen naar een van de spaarrekeningen verricht.
- 2.6 Later die dag heeft de consument contact opgenomen met de politie om te informeren naar het onderzoek en het terugkrijgen van zijn geld. Twee agenten hebben de consument thuis bezocht en zij hebben hem verteld dat hij waarschijnlijk slachtoffer is geworden van oplichting. Samen met de politie heeft de consument de bank gebeld, waar werd bevestigd dat de personen met wie hij had gesproken geen bankmedewerkers waren en dat hij was opgelicht.
- 2.7 Op 22 januari 2025 heeft de consument aangifte gedaan van fraude met betaalproducten. Op 28 januari 2025 heeft de consument deze aangifte aangevuld.
- 2.8 De consument heeft de bank verzocht om vergoeding van zijn schade als gevolg van de bankhelpdeskfraude. De bank heeft dit verzoek afgewezen. De verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen in de interne klachtenprocedure heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht.

De klacht en vordering

- 2.9 De consument vordert vergoeding van € 83.800,-
- 2.10 Aan deze vordering legt de consument – samengevat – het volgende ten grondslag:
- De consument is slachtoffer geworden van bankhelpdeskfraude. De oplichters deden zich voor als medewerkers van de bank en beweerden samen te werken met de politie. Zij overtuigden de consument dat hij moest deelnemen aan een fictief politieonderzoek om zijn geld veilig te stellen en criminelen op te sporen. Als onderdeel van dit vermeende onderzoek moest hij geld overmaken naar spaarrekeningen op zijn naam bij bunq; deze spaarrekeningen waren door de oplichters op zijn naam geopend.

Ook moest hij van de oplichters aan de bank telefonisch bevestigen dat het geen fraude betrof, maar zijn eigen initiatief. De oplichters hadden hem nauwgezet geïnstrueerd wat hij moest doen en zeggen. Hij is urenlang bezig gehouden en in de war gebracht zodat hij niet de tijd kreeg om hierover na te denken of contact te hebben met derden. Pas de volgende dag is het tot de consument doorgedrongen dat hij slachtoffer was geworden van fraude. De consument heeft hierdoor niet alleen financiële, maar mentale schade geleden. Hij is slachtoffer geweest van psychologische gijzeling en ondervindt hier nog steeds de gevolgen van.

- De bank heeft haar zorgplicht geschonden. Zo heeft de bank de consument tijdens deze hele oplichtingszaak onvoldoende gewaarschuwd voor de fraude. Ook had de bank hem moeten helpen om de oplichting stop te zetten of te voorkomen. Gezien zijn hoge leeftijd en het feit dat hij sinds kort weduwnaar is, had de bank hem bovendien moeten adviseren om contact op te nemen met zijn kinderen. De bank heeft tijdens de telefoon-gespreken alleen standaard controlevragen gesteld die onderdeel waren van de instructies van de oplichters. De bank heeft niet aangegeven dat zij vermoedde dat hij het slachtoffer zou kunnen zijn van fraude en dat dit scenario bekend is bij de bank en dat ze hem wilde helpen. Hij is vooral teleurgesteld dat hij bij zijn bezoek aan het bank-kantoor niet nader is geïnformeerd over de mogelijkheid van deze vorm van fraude. Ook heeft de bank een maatschappelijke verantwoordelijkheid om haar klanten te beschermen tegen steeds geavanceerdere vormen van financiële criminaliteit.
- Ondanks dat de consument te goeder trouw heeft gehandeld, heeft de bank de vergoeding op grond van de coulanceregeling¹ ten onrechte afgewezen. De consument voldoet aan de criteria voor vergoeding. Bovendien is de zaak van de consument identiek aan een zaak die ook bij een tv-programma is geweest en daar heeft de bank de schade wel vergoed.

Het verweer

- 2.11 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar gaat het om

- 3.1 Hoewel de commissie betreurt wat de consument is overkomen en begrijpt dat deze gebeurtenis veel impact op hem heeft gehad en nog steeds heeft, is zij van oordeel dat de bank niet verplicht kan worden tot het vergoeden van de schade. Zij licht haar oordeel hierna toe.

¹ Toetsingscriteria voor coulance bij schade door bankhelpdesk fraude (spoofing) van de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB), te raadplegen via: <https://www.nvb.nl/nieuws/toetsingscriteria-voor-coulance-bij-bankhelpdesk-fraude-spoofing/>

Toegestane betalingstransacties

- 3.2 In dit geval staat vast dat de consument, weliswaar op aangeven van de oplichters, de verschillende betalingen van zijn betaalrekening naar de spaarrekeningen zelf heeft verricht en heeft goedgekeurd met de Mobiel Bankieren App. Niet bestreden is dat deze overboekingen op de juiste wijze zijn geautoriseerd en door de bank correct zijn uitgevoerd. Daarmee is sprake van toegestane betalingstransacties als bedoeld in artikel 7:522 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW).
- 3.3 Omdat sprake is van toegestane betalingstransacties, is de consument daarvoor zelf verantwoordelijk. Als betaaldienstverlener was de bank op grond van artikel 7:533 lid 4 BW gehouden om deze transacties uit te voeren. Op basis van het wettelijk kader voor toegestane betalingstransacties is de bank niet aansprakelijk voor de schade van de consument.

Zorgplicht

- 3.4 Naar de commissie begrijpt stelt de consument zich op het standpunt dat de bank haar zorgplicht heeft geschonden en zij daarom schadeplichtig is. De commissie is van oordeel dat van een schending van de zorgplicht geen sprake is en licht dit hieronder nader toe.
- 3.5 De commissie stelt voorop dat er op de bank op grond van de contractuele relatie met de consument een zorgplicht rust. Deze zorgplicht strekt in beginsel niet zo ver dat de bank gehouden is om in het algemeen betalingstransacties te monitoren.² Dit zou het proces van geautomatiseerde gegevensverwerking en het maatschappelijk belang dat daarmee gediend is kunnen schaden.³ Van de bank kan dus niet steeds worden verlangd dat zij (nader) onderzoek doet naar mogelijke fraude. Dat kan van de bank wel worden verwacht in gevallen waarin de bank beschikt over wetenschap van of serieuze aanwijzingen voor onregelmatigheden, zoals ongebruikelijke activiteiten op de betaalrekening van de consument die een vermoeden van fraude oproepen. Het moet daarbij gaan om 'subjectieve wetenschap' bij de bank van ongebruikelijke activiteiten en van het daaraan verbonden gevaar.⁴ In dat geval kan van de bank worden verwacht dat zij tot onderzoek overgaat.
- 3.6 De commissie constateert dat zich in deze zaak voor de bank aanwijzingen voor onregelmatigheden hebben voorgedaan. Vast staat dat het detectiesysteem van de bank meerdere door de consument gegeven betaalopdrachten heeft opgemerkt en dat de bank meermaals de betaalrekening heeft geblokkeerd.

² O.a. GC Kifid nrs. 2016-602 en 2025-0503. Deze en andere uitspraken van Kifid zijn te vinden op <https://www.kifid.nl/kifid-kennis-en-uitspraken/uitspraken/>

³ O.a. GC Kifid nrs. 2024-0258, 2024-0954 en 2025-0503.

⁴ Hoge Raad 23 december 2005, ECLI:NL:HR:2005 en Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399. Te vinden op www.rechtspraak.nl.

Verder staat vast dat er telkens telefonisch contact is geweest tussen de bank en de consument over deze blokkeringen en dat de bank van deze telefoongesprekken een geluidsopname heeft gemaakt. Ook heeft de bank de consument doorgestuurd naar een bankkantoor en is vanaf daar ook telefonisch contact geweest met de fraudeafdeling van de bank. Uit de door de bank ingebrachte geluidsopnames van de verschillende telefoon-gesprekken blijkt dat de consument telkens heeft aangegeven dat hij de overboekingen wilde uitvoeren vanwege de hogere spaarrente bij bunq. Ook blijkt uit deze opnames dat de bank de consument heeft kritisch heeft bevraagd en ook heeft gewaarschuwd voor mogelijke fraude. Op basis van de door de consument afgelegde verklaringen over de transacties heeft de bank de betaalrekening weer vrijgegeven.

- 3.7 Hoewel de verklaring van de consument uiteindelijk onwaar bleek te zijn op instructies van de oplichters, kan dat de bank niet worden tegengeworpen. In de gegeven omstandigheden hoefde de bank niet meer te doen dan wat zij heeft gedaan, de consument waarschuwen. Naar het oordeel van de commissie kon van de bank op dat moment niet meer worden gevergd en heeft de bank op dat moment voldoende uitvoering gegeven aan haar zorgplicht.⁵
- 3.8 Het voorgaande leidt tot de tussenconclusie dat de bank haar zorgplicht niet heeft geschonden. Om die reden is de bank niet gehouden de door de consument gestelde schade te vergoeden.

Coulanceregeling

- 3.9 Voorts heeft de consument zich op het standpunt gesteld dat de bank zijn schade op grond van de coulanceregeling dient vergoeden.
- 3.10 Met de bank is de commissie van oordeel dat de coulanceregeling niet van toepassing is. De coulanceregeling gaat er namelijk van uit dat de consument schade lijdt door de transacties die het gevolg zijn van spoofing. De coulanceregeling veronderstelt dat de schade is opgetreden doordat betalingstransacties worden uitgevoerd naar derden, waarbij de gelden uit het vermogen van het slachtoffer geraken.⁶ Maar in dit geval zijn de gelden eerst overgemaakt naar de spaarrekeningen die op naam van de consument stonden. Daarmee zijn de gelden juridisch gezien in het vermogen van de consument gebleven. De schade voor de consument heeft zich pas voorgedaan door het overboeken van de gelden vanaf de spaarrekeningen naar derden. Gelet hierop hoeft de bank de schade van de consument niet te vergoeden op grond van de coulanceregeling. Ten overvloede merkt de commissie op dat het niet aan haar is om de coulanceregeling op te rekken, gelet op de aard daarvan.⁷

⁵ O.a. GC Kifid 2025-0053.

⁶ O.a. GC Kifid 2024-0852, 2024-1026 en 2024-1093 en 2025-0459 alsook Rechtbank Amsterdam 14 maart 2025, ECLI:NL:RBAMS:2025:1751.

⁷ O.a. GC Kifid nrs. 2022-0935, 2022-0953, 2022-0959, 2023-0171, 2023-0897, 2024-0586, 2024-1026.

- 3.11 Wat betreft de stelling van de consument dat de bank zijn schade dient te vergoeden omdat in een soortgelijke zaak, die aan de orde is geweest in een tv-programma, wel tot schadevergoeding is overgegaan, merkt de commissie op dat dit niet tot gevolg heeft dat de consument recht heeft op vergoeding door de bank.

Conclusie

- 3.12 De commissie concludeert dat de klacht van de consument ongegrond is en de vordering zal worden afgewezen. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/ik-heb-een-klacht/hoe-werkt-het/in-beroep-gaan-bij-kifid/

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl